

ІСАЧЕНКО Вікторія Павлівна –

кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціальної педагогіки
та соціальної роботи Уманського державного
педагогічного університету імені Павла Тичини
e-mail: _viki.isachenko@gmail.com

ГОНЧАР Інна Григорівна –

кандидат педагогічних наук, старший
викладач кафедри соціальної педагогіки
та соціальної роботи Уманського державного
педагогічного університету імені Павла Тичини

ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: АКТУАЛЬНІ МЕТОДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТУВАННЯ

Постановка та обґрунтування актуальності проблеми. В період економічної та політичної нестабільності, в час, коли Україна зіткнулася з проблемою вимушених переселенців, надзвичайно важливого значення набуває робота соціальних служб, надання ефективних послуг клієнтам, використання інноваційних методів на партнерських засадах. Діяльність соціальної служби спрямована на вирішення проблем, які блокують чи мінімізують ефективність життєдіяльності особистості в різних ролях. Сьогодні на вирішення поставленого завдання існує значна кількість моделей та технологій соціальної роботи, проте однією із ключових можна вважати ведення випадку. Ця технологія дає змогу найбільш ефективно використати ресурси для отримання оптимального результату.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Як і більшість моделей соціальної роботи ведення випадку виникло за рубежом. Одними із перших, хто сформулював зміст і визначив сутність моделі, були американські науковці С. Дойл, М. Річмонд та ін. У вітчизняній літературі характеристика ведення випадку знаходить своє відображення у працях Н. Гусак, І. Звереві, Н. Кабаченко, З. Кияниці, В. Кузьмінського, В. Назарук, К. Савчук,

О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній та ін. Водночас, до сьогодні залишаються не визначеними методи, які можна використати на кожному з етапів ведення випадку, мало розкрито особливості документування цього процесу.

Мета статті – охарактеризувати особливості документування ведення випадку та підібрати методи актуальні для кожного етапу.

Виклад основного матеріалу. Ведення випадку є інтегруючою та політехнологічною моделлю, адже використовується в медичній, психологічній, адвокатській практиці та застосовує ряд інших технологій: оцінку потреб, раннє втручання, кризове втручання, надання послуг та ін. У США цей метод відомий як case management (управління випадком, управління спільною роботою) або casework (робота з випадком, спільна робота), а спеціаліст, що координує діяльність служб і фахівців у наданні допомоги клієнту, є керівником випадку (case manager).

Варто наголосити на тому, що метод ведення випадку сьогодні набув надзвичайної популярності з різними групами населення, орієнтований на зменшення виникнення

соціального сирітства, забезпечення прав дітей, сприяння ресоціалізації осіб, що перебувають у пенітенціарних закладах, підтримку людей з ВІЛ («Благополуччя дітей»), «Надія і житло для дітей», «Партнерство «Кожній дитині», «Карітас Україна», «ЛЖВ», ВГЦ «Волонтер» та ін.).

Українські науковці І. Зверєва та Ж. Петрович характеризують модель ведення випадку як провідну технологію соціально-педагогічної роботи з конкретною проблемною ситуацією, у якій об'єднано й певний моніторинг ситуації, і залучення інших інституцій, і здійснення координації дій з метою розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних проблем клієнта, його оточення [1].

У трактуванні Н. Сабат ведення випадку – це така модель соціально-педагогічних дій, коли соціальний працівник відповідає не тільки за організацію, а й за надання послуг конкретному клієнтові [3].

В методичному посібнику «Управління діяльністю соціальних служб» за редакцією О. Іванової, Н. Гусак ведення випадку – це організація комплексу заходів з надання персональної допомоги окремим отримувачам в їх звичному середовищі проживання [4].

Таким чином, ми дотримуємося думки, що ця модель реалізується шляхом організації співпраці між спеціалістом соціальної служби й клієнтом, під час якої відповідальний за ведення випадку здійснює оцінку потреб, планує, організовує та координує процес надання послуг з метою оптимізації життєдіяльності клієнта, здатності самостійно долати складні життєві обставини чи мінімізувати їх негативний вплив.

Працюючи в моделі ведення випадку, соціальні працівники керуються низкою законів, зокрема, Законом України «Про соціальні послуги»; постановами Кабінету Міністрів України: «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини» (2008 р.), «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)» (2013 р.); наказом Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах» (2014 р.) та ін.

Характерними особливостями ведення випадку є те, що: на основі цієї моделі можна допомогти людині вирішувати свої психосоціальні проблеми; сприяти кращій соціалізації до навколишнього середовища; це прогресивний процес, який охоплює навчання, діагностику, лікування, оцінку та ін.; він вимагає знань та навичок у встановленні професійних відносин; мобілізує можливості окремих осіб та ресурсів у навколишньому середовищі; забезпечує розвиток особистості [6].

Ведення випадку передбачає дотримання чіткого алгоритму роботи: 1) звернення, повідомлення; 2) рішення про відкриття випадку; 3) початкова оцінка; 4) договір про послуги (соціальний супровід); 5) комплексна оцінка потреб; 6) план соціального супроводу; 7) виконання плану; 8) перегляд плану та моніторинг; 9) закриття випадку (соціального супроводу); 10) оцінка впливу.

В межах перших двох етапів відбувається встановлення контакту між працівником соціальної служби та потенційним клієнтом, з'ясовується причина звернення до соціальної служби, очікування. Соціальний працівник приймає запит, реєструє його.

На третьому етапі соціальний працівник повинен зібрати первинну інформацію про життя потенційного отримувача соціальних послуг. Для цього він заповнює спеціальний акт, у якому зазначається прізвище, ім'я, по батькові, вік, сімейний стан, національність, рідна мова, релігійна належність (за потреби), домашня адреса, освіта, професія, дата звернення до соціальної служби. На цій стадії актуальними методами соціальної роботи є бесіда, опитування та анкетування, опираючись на які соціальний працівник отримує первинну інформацію про соціальний статус клієнта.

Під час роботи з випадком З. Кияниця пропонує здійснювати поділ (градацію) випадків відповідно до виявлених за результатами початкової оцінки ризиків для особи, рівня складності обставин, які необхідно подолати. Запровадження поняття «складність випадку» дасть змогу формувати різні пакети послуг, визначити граничні терміни надання послуг, їх вартість тощо. Цей підхід повинен міститися і в стандартах послуг. На сьогодні законодавство визначає лише категорії сімей за певними ознаками вразливості, якими мають опікуватись соціальні служби; основною послугою є соціальний супровід таких сімей; показником результативності – завершення соціального

супроводу у зв'язку з подоланням складних життєвих обставин [2].

Соціальний працівник та клієнт перш ніж розпочати співпрацю укладають договір про послуги. Представник соціальної служби інформує про його мету, складові, юридичні засади оформлення, обов'язки та права сторін, умови розірвання. Документ підписується працівником та клієнтом або ж його представником (якщо клієнтом є дитина) у 2 примірниках, один з яких надається клієнтові.

Одним із найважливіших етапів роботи, на основі якого вибудовується подальша співпраця, є комплексна оцінка потреб клієнта. В першу чергу соціальний працівник повинен заповнити карту клієнта, де зазначається номер поінформованої угоди, проходження рентгену, код клієнта (код, який буде використовуватися в документації та базі даних проекту для збереження анонімності), статус клієнта (характер основної проблеми клієнта), дата включення (число, місяць, рік з моменту початку проведення оцінки потреб клієнта), дата виходу (число, місяць, рік, коли клієнт вийшов із проекту). По завершенні роботи слід зазначити причини виходу чи припинення співпраці.

Карта клієнта повинна містити інформацію про клієнта (контакти, освіта, зайнятість, статус, інвалідність, види виплат, категорія уразливої групи), інформацію про перебування клієнта на обліку в закладі (вказується дата постановки та зняття з обліку в установах).

Визначення потреб клієнта в соціальній роботі здійснює уповноважений соціальний працівник в приміщенні соціальної служби чи, у разі потреби, вдома в отримувача. Процес відбувається спільно з клієнтом або його представником.

Оцінка потреб проходить за такою структурою: 1) загальна інформація (ПІБ, вік, стать тощо); 2) матеріальний стан; 3) сім'я та оточення; 4) соціальне функціонування (ступінь індивідуальної потреби отримувача у сторонній допомозі); 5) стан здоров'я; 6) емоційно-психологічний стан; 7) уподобання, інтереси отримувача, його віросповідання; 8) індивідуальні потреби отримувача [4].

З метою здійснення оцінки потреб клієнта соціальний працівник може використати арсенал методів. Зокрема, аналіз документів та біографічний метод дає змогу соціальному працівнику сформулювати проблему, об'єкт, предмет, цілі, завдання, скласти

характеристику соціальних процесів, проаналізувати соціальне життя, допомагає дізнатися про норми й цінності, притаманні певному індивіду чи його сім'ї, дає можливість відстежити динаміку розвитку складних життєвих обставин та ін.

Важливе значення для соціальних працівників мають офіційні документи, аналіз яких дає змогу фахівцю долучити клієнта до соціальних програм, проектів соціальної підтримки окремих цільових груп і категорій населення.

За результатами оцінки потреб складається індивідуальний план надання соціальних послуг, за яким соціальний працівник та клієнт будуть працювати до завершального етапу.

Структура індивідуального плану повинна включати: загальні відомості про отримувача соціальних послуг; план заходів, що здійснюються для надання соціальних послуг; відомості про необхідні ресурси; періодичність й термін виконання; відомості про відповідальних виконавців; дані стосовно моніторингу результатів й відмітки щодо перегляду плану [4]. Крім того, на нашу думку, було б доцільно, якби план містив мету та завдання – це сприятиме конкретизації проблеми.

Важливим аспектом планування є те, що воно повинне здійснюватися у тандемі з клієнтом, орієнтуючись на партнерські стосунки. До планування мають бути залучені й інші фахівці, які спільно з соціальним працівником ведуть випадок.

Пріоритетність та послідовність заходів у плануванні залежить від стану клієнта. В першу чергу вирішуються проблеми, які несуть потенційні ризики життю і здоров'ю клієнта. Соціальний працівник чи інший координатор випадку буде відносини з клієнтом і виступає основною особою для контакту з іншими фахівцями, за потреби, долучаючи тих спеціалістів, які не були включені до мультидисциплінарної команди на початку роботи.

Один примірник плану передається клієнту, а інший, як частина договору, зберігається в особовій справі. Копія індивідуального плану віддається до структурного підрозділу, у якому надаватимуть соціальні послуги цьому отримувачу. З метою визначення ефективності складеного плану через місяць після початку надання соціальних послуг, надалі – відповідно до графіка, не менш, ніж 2 рази на

рік, проводиться моніторинг. Метою проведення моніторингу є: встановити, чи досягнуто запланованих показників; виявити проблемні напрями діяльності, з послідуною корекцією дій; визначити поточні потреби.

Під час моніторингу найчастіше використовується метод анкетування чи опитування, перевірка й аналіз документації, спостереження за процесом надання соціальних послуг, бесіда і співбесіда. Опитувальники розробляє соціальна служба, відповідно до мети проведення опитування. Надзвичайно актуальним постає параметричний метод – зіставлення двох ключових параметрів: колишнього стану ситуації («на вході») і нинішнього стану («на виході»). Порівнюючи ці два параметри, можна виявити рівень розвитку, чи відбулися позитивні зміни та ін. Також у процесі роботи соціальний працівник повинен використовувати методи самооцінки для самоконтролю виконання плану. Всі звернення, що надходять (запити, відгуки, скарги), підлягають обов'язковій реєстрації у Журнали реєстрації звернень.

Підставою для завершення роботи за індивідуальним планом надання соціальних послуг є: його виконання; відмова отримувача чи його представника від зазначеної послуги; направлення отримувача соціальних послуг до інших соціальних служб; зміна місця проживання отримувача соціальної послуги; грубе, принизливе ставлення отримувача соціальних послуг до персоналу чи інших отримувачів соціальних послуг; порушення порядку (сварки, бійки тощо); систематичне перебування у стані алкогольного, наркотичного сп'яніння; виявлення медичних протипоказань для надання соціальних послуг; закінчення терміну дії договору; смерть отримувача [4].

Після закінчення роботи, згідно індивідуального плану надання соціальних послуг, робиться запис в особовій справі клієнта та проводиться оцінка впливу. Цей етап роботи з випадком передбачає здійснення аналізу отриманих результатів, які стосуються успішності всього процесу надання соціальних послуг отримувачу. Пропонується під час кінцевого оцінювання отримати відповіді на такі питання: Чи є проблема розв'язаною, мета досягнутою? Наскільки задоволений отримувач результатами роботи? Що він вважає своїм найбільшим успіхом? Які перспективи застосування отримувачем здобутого досвіду? Яка практична значущість досягнутого з погляду фахівців? Чи готовий отримувач завершити стосунки з працівниками

соціальної служби? Як буде відбуватися завершення стосунків? [4].

Найбільш доцільним та ефективним методом оцінювання якості надання соціальних послуг є безпосереднє спілкування з отримувачем. Під час цього процесу можна додатково використовувати анкетування та опитування, у яких фіксуються їх підсумкові судження про надану допомогу.

Висновки та перспективи подальших розвідок напрому. Отже, можемо констатувати, що ведення випадку передбачає ґрунтовну роботу соціального працівника з вирішення проблемних ситуацій у житті клієнта на засадах партнерства. У своїй роботі соціальний працівник веде значну кількість документації, в якій фіксуються усі особливості роботи та перебігу процесу. Сама модель передбачає використання великого масиву методів, серед яких найчастіше використовується опитування, аналіз, анкетування, діагностика, спостереження, консультування та ін.

Зважаючи на широке коло проблем, при вирішенні яких застосовується модель ведення випадку, її цілісність та ґрунтовність, поряд із такими важливими аспектами, як актуальні методи в роботі та особливості документування, є низка інших питань, які також потребують цілісного вивчення, зокрема, визначення меж співпраці міждисциплінарної команди, особливостей їхньої взаємодії, характеристика форм роботи в процесі виконання індивідуального плану роботи та ін.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Зверева І. Д. Ведення випадку / І. Д. Зверева, Ж. В. Петрочко // Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. – 2-ге видання – К.; Сімферополь: Універсум, 2013. – С. 481–482.
2. Кияниця З. П. Застосування ведення випадку в соціальній роботі: міжнародний досвід, практика і перспективи в Україні / З. П. Кияниця // Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. – Ніжин. – 2016. – № 1. – С. 254–263.
3. Сабат Н. Моделі соціально-педагогічної допомоги неблагополучній сім'ї / Н. Сабат // Вісник Львівського університету. Серія педагогічна / Львів. нац. ун-т ім. І. Франка; [редкол.: Т. Кошманова (голов. ред.) та ін.]. – Л., 2010. – Вип. 26. – С. 158–165.
4. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол.: Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак;

ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К.: К.І.С., 2013. – 178 с.

5. Social work: Class XII / State Council of Educational Research and Training (SCERT). – KERALA, 2015. – 40 p.

REFERENCES

1. Zvyeryeva, I. D. (2013). *Vedennya vypadku*. [Case Work]. Kyiv.

2. Kyuanytsya, Z. P. (2016). *Zastosuvannya vedennya vypadku v sotsial'niy roboti: mizhnarodnyy dosvid, praktyka i perspektyvy v Ukraini*. [Application of Case Management in Social Work: International Experience, Practice and Perspectives in Ukraine]. Nizhyn.

3. Sabat, N. (2010). *Modeli sotsial'no-pedahohichnoyi dopomohy neblahopoluchniy sim'yi*. [Models of social and pedagogical assistance to a dysfunctional family]. Lviv.

4. *Upravlinnya diyal'nistyu sotsial'nykh sluzhb. Metod. Posibnyk (2013)*. [Management of the activities of social services: method. manua]. Kyiv.

5. Social work: Class XII / State Council of Educational Research and Training (SCERT). – KERALA, 2015. – 40 p.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

ІСАЧЕНКО Вікторія Павлівна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Наукові інтереси: формування позитивного іміджу державних соціально-психологічних служб.

ГОНЧАР Інна Григорівна – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Наукові інтереси: професійна підготовка майбутніх фахівців соціальної сфери у вищих навчальних закладах.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

ISACHENKO Victoria Pavlivna – Candidate of Pedagogical Sciences, Docent of the Department of

Social Pedagogy and Social Work of Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

Circle of scientific interests: formation of a positive image of state social and psychological services.

GONCHAR Inna Grigorivna – Candidate of Pedagogic Sciences, Senior Lecturer of the Department of Social Pedagogy and Social Work of Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

Circle of scientific interests: vocational training of future specialists in the social sphere in higher educational institutions.

